



*Ayuntamiento de la
Leal Villa de El Escorial
Madrid*

INSTRUCCIÓN PARA LA TRAMITACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS QUE FORMULEN LOS CIUDADANOS ANTE LA POLICIA LOCAL.

1. INTRODUCCIÓN.

Las cuestiones relacionadas con la Seguridad Ciudadana y la Convivencia son de vital trascendencia para la ciudadanía y en el trabajo desarrollado por la Policía Local es necesario establecer y normalizar los instrumentos y procedimientos adecuados para que la opinión ciudadana llegue a los responsables del Servicio.

La opinión ciudadana es muy importante porque aporta expectativas e ideas para afrontar mejor los problemas y pone de manifiesto las deficiencias y virtudes del Servicio, lo que facilita la mejora de la calidad y excelencia que persigue la Policía Local de El Escorial.

2. OBJETO.

El objetivo de este documento no es otro que establecer un procedimiento de gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía, y así potenciar más la participación ciudadana en la mejora de los servicios públicos prestados por la Policía Local de El Escorial.

3. ALCANCE.

El alcance del sistema incluye todas las actividades desarrolladas para la gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones de la ciudadanía desde su recepción hasta la tramitación y contestación.

4. ASIGNACIONES Y RESPONSABILIDADES.

La responsabilidad de la gestión, coordinación y dirección de este procedimiento corresponde al Suboficial Jefe de la Policía Local de El Escorial.

5. OBLIGACIONES DE L@S COMPONENTES DEL SERVICIO DE POLICÍA LOCAL.

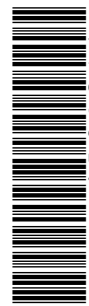
Todo el personal perteneciente o adscrito al Servicio de Policía Local tendrá la obligación de desarrollar las siguientes actividades en relación a la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias:

- Informar a la ciudadanía sobre los lugares y procedimientos de presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Observar en todo momento un trato correcto y esmerado con cualquier persona que desee presentar una queja, reclamación o sugerencia.

6. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Las quejas, reclamaciones y sugerencias de la competencia del Servicio de Policía Local podrán presentarse en las siguientes dependencias municipales:

- En la Unidad Administrativa de la Policía Local.





*Ayuntamiento de la
Leal Villa de El Escorial
Madrid*

- En el Registro General y en los Registro Auxiliares del Ayuntamiento de El Escorial.
- A través de la web del Ayuntamiento de El Escorial
- Mediante correo postal.
- Mediante fax.

7. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA LA GESTION DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Una vez presentada la queja, reclamación o sugerencia, ésta será remitida por los cauces establecidos a la Jefatura de la Policía Local, quien deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. Dará cuenta inmediatamente al Concejal de Seguridad del escrito recibido, para su conocimiento, informándole que se da inicio al presente procedimiento.
2. Una vez concluidas todas las labores investigadoras que sean precisas, remitirá la propuesta de medidas a adoptar o de las actuaciones a desarrollar a la Concejalía de Seguridad, para que resuelva el expediente.
3. La Concejalía de Seguridad, una vez que haya recibido el expediente concluido sobre la queja, reclamación o sugerencia, adoptará las medidas oportunas y realizará las actuaciones necesarias, debiendo notificar a la persona interesada, utilizando el medio elegido por la misma, la resolución del expediente informativo en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la presentación de la misma.

La Concejalía de Seguridad asume el compromiso de responder a la reclamación/sugerencia presentada en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la misma por parte de la Jefatura de la Policía Local.

No se aplicará el tratamiento de queja a aquellas que sean formuladas de forma anónima, independientemente de que, en su caso, se tome en conocimiento su contenido a los efectos procedentes (tratamiento estadístico, investigación interna, etc..).

Este procedimiento se empezará a aplicar al día siguiente de su aprobación por el Sr. Concejal de Seguridad.

En El Escorial, a 27 de octubre de 2017
EL CONCEJAL DE SEGURIDAD
Documento Firmado Electrónicamente

